

Manajemen Kantor Layanan Teknis di Daerah pada Direktorat Penguatan Penerapan Standar dan Penilaian Kesesuaian – BSN

(Management of Kantor Layanan Teknis at the Directorate for Strengthening the Implementation of Standards and Conformity Assessment, National Standardization Agency (BSN))

Dedy Maulana¹, Annuridya R P O², Afina Putri Vindiana³, Sarita Premana⁴

¹²³⁴Program Studi Manajemen, Institut Teknologi Indonesia
Jl. Puspitek, Setu, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15314

Abstrak

Badan Standardisasi Nasional (BSN) memiliki peran strategis dalam mendorong penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) guna meningkatkan daya saing produk dan jasa serta menjamin aspek kesehatan, keselamatan, keamanan, dan lingkungan. Untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dan pelaku usaha di daerah, BSN membentuk Layanan Terpadu Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (SPK) di berbagai wilayah Indonesia. Namun, dalam pelaksanaannya, layanan terpadu di daerah masih menghadapi tantangan manajerial, khususnya pada aspek monitoring, evaluasi, dan sistem pelaporan yang belum terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan manajemen Layanan Teknis BSN di daerah serta merumuskan alternatif solusi perbaikan berbasis prinsip manajemen pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap tujuh Kantor Layanan Terpadu SPK di daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelaporan yang masih konvensional dan terfragmentasi berdampak pada keterlambatan informasi, rendahnya efisiensi administrasi, serta terbatasnya dukungan data dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pengembangan sistem pelaporan digital terintegrasi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan kualitas Layanan Teknis BSN di daerah.

Kata kunci: manajemen pelayanan publik, layanan terpadu, BSN, SNI

Abstract

The National Standardization Agency of Indonesia (BSN) plays a strategic role in promoting the implementation of Indonesian National Standards (SNI) to enhance the competitiveness of products and services while ensuring aspects of health, safety, security, and environmental protection. To bring standardization services closer to the public and business actors in regional areas, BSN has established Integrated Standardization and Conformity Assessment Services (SPK) across various regions in Indonesia. However, in practice, the implementation of integrated services in regional offices continues to face managerial challenges, particularly in monitoring, evaluation, and reporting systems that are not yet fully integrated. This study aims to analyze management issues in BSN's integrated regional services and to propose alternative improvement strategies based on public service management principles. The research employs a qualitative descriptive approach using data obtained from monitoring and evaluation activities conducted at seven Regional Integrated SPK Service Offices. The findings indicate that conventional and fragmented reporting systems lead to delays in information delivery, low administrative efficiency, and limited data support for decision-making processes. Therefore, the development of an integrated digital reporting system is a strategic step to enhance the effectiveness, accountability, and overall quality of BSN's integrated services in regional areas.

Keywords: public service management, integrated services, BSN, SNI

*Penulis Korespondensi.

Alamat E-mail: dedymaulana76@gmail.com (Dedy Maulana)

1. Pendahuluan

Penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) merupakan salah satu instrumen penting dalam meningkatkan mutu produk dan jasa nasional, sekaligus melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Badan Standardisasi Nasional (BSN) sebagai lembaga pemerintah non-kementerian memiliki mandat untuk mengembangkan, menerapkan, dan membina standardisasi di Indonesia.

Dalam rangka memperluas akses layanan standardisasi, BSN membentuk unit layanan di daerah yang saat ini dikenal sebagai Layanan Terpadu Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (SPK).

Sejak tahun 2017, BSN secara bertahap membangun Kantor Layanan Terpadu (KLT) di berbagai wilayah strategis, antara lain Palembang, Makassar, Pekanbaru, Surabaya, Bandung, serta pengembangan layanan “SNI Corner” di Lombok, Nusa Tenggara Barat. Keberadaan layanan terpadu ini diharapkan mampu mendekatkan layanan informasi, edukasi, dan fasilitasi penerapan SNI kepada masyarakat dan pelaku usaha di daerah tanpa harus bergantung sepenuhnya pada kantor pusat di Jakarta.

Namun, seiring dengan bertambahnya jumlah kantor layanan terpadu di daerah, muncul berbagai tantangan dalam pengelolaan dan tata kelola layanan. Permasalahan tersebut terutama berkaitan dengan sistem monitoring dan evaluasi, administrasi, serta pelaporan kinerja yang masih dilakukan secara konvensional dan belum terintegrasi.

Kondisi ini berpotensi menghambat efektivitas pelayanan dan kualitas pengambilan keputusan di tingkat manajerial. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai manajemen Layanan Teknis BSN di daerah sebagai dasar perumusan perbaikan berkelanjutan.

Rumusan Masalah

Permasalahan utama dalam pelaksanaan Layanan Teknis BSN di daerah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi manajemen Layanan Teknis BSN di daerah saat ini, khususnya pada aspek monitoring, evaluasi, dan pelaporan?
2. Apa dampak sistem pelaporan yang masih konvensional terhadap efektivitas kinerja layanan terpadu?
3. Solusi manajerial apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas

dan akuntabilitas Layanan Teknis BSN di daerah?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi permasalahan manajemen Layanan Teknis BSN di daerah.
2. Menganalisis dampak permasalahan tersebut terhadap kinerja dan kualitas layanan.
3. Merumuskan rekomendasi perbaikan manajemen layanan terpadu berbasis prinsip pelayanan publik.

2. Teori Dasar

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan sumber daya dan aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Menurut Ratminto dan Winarsih (2013), manajemen pelayanan publik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas pelayanan guna mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan.

Konsep tersebut diperkuat oleh Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sistem kerja, kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan dan teknologi. Pelayanan publik yang dikelola dengan baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

Digitalisasi dan Pelayanan Publik

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan. Menurut Heeks (2006), digitalisasi pelayanan publik memungkinkan organisasi pemerintah untuk mempercepat proses administrasi, memperbaiki akurasi data, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis informasi yang *real-time*. Penelitian oleh Margetts dan Dunleavy (2013) juga menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor publik dapat meningkatkan kinerja organisasi apabila didukung oleh tata kelola dan kesiapan sumber daya manusia.

Konsep Layanan Terpadu BSN

Layanan Teknis BSN di daerah dirancang sebagai sarana untuk mempermudah akses masyarakat dan pelaku usaha terhadap informasi dan fasilitasi standardisasi. Melalui layanan ini, BSN berperan sebagai fasilitator yang

menjembatani kebutuhan penerapan SNI dengan sumber daya dan kebijakan yang tersedia di tingkat pusat. Keberadaan layanan terpadu juga memperkuat kolaborasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam mendorong daya saing produk nasional.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap tujuh Kantor Layanan Terpadu SPK BSN di daerah pada triwulan pertama tahun berjalan. Informasi dikumpulkan dari laporan kinerja, diskusi dengan perwakilan KLT, serta hasil evaluasi internal yang disampaikan kepada tim pengelola layanan terpadu di tingkat pusat.

Fokus analisis meliputi aspek efektivitas pelayanan, efisiensi administrasi, hambatan pelaksanaan layanan, serta dampak sistem pelaporan terhadap pengambilan keputusan manajerial.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa manajemen Layanan Teknis BSN di daerah masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satu permasalahan utama adalah sistem monitoring dan evaluasi yang masih bersifat konvensional. Pelaporan kegiatan dilakukan secara periodik dengan format manual, sehingga informasi yang diterima oleh manajemen pusat seringkali tidak bersifat *real-time*.

Selain itu, sistem administrasi dan pelaporan antar KLT belum terintegrasi. Setiap kantor layanan memiliki mekanisme pencatatan masing-masing, yang menyebabkan proses konsolidasi data menjadi lambat dan kurang efisien. Kondisi ini menyulitkan pimpinan dalam memantau kinerja layanan secara menyeluruh dan mengambil keputusan berbasis data yang akurat.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya transformasi manajemen layanan terpadu melalui pemanfaatan teknologi informasi. Digitalisasi sistem pelaporan dan monitoring diharapkan mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pengelolaan Layanan Teknis BSN di daerah.

Rekomendasi Solusi

Sebagai upaya perbaikan manajemen layanan terpadu BSN di daerah, langkah strategis yang dapat dilakukan adalah pengembangan sistem pelaporan digital yang terintegrasi dan dapat diakses oleh seluruh Kantor Layanan Teknis (KLT). Sistem ini diharapkan mampu menyajikan data kegiatan secara *real-time*,

konsisten, dan terstruktur guna mendukung proses monitoring, evaluasi, serta pengambilan keputusan berbasis data.

Sebagai solusi jangka pendek (*quick win*), sebelum sistem digital terpusat dikembangkan secara penuh, BSN dapat memanfaatkan platform berbasis *cloud* yang relatif mudah diimplementasikan, seperti *Google Sheets*. Penggunaan *Google Sheets* sebagai media pelaporan sementara memungkinkan setiap KLT untuk melakukan input data secara seragam dan dapat diakses secara langsung oleh tim pengelola di tingkat pusat. Pendekatan ini dinilai praktis karena tidak memerlukan pengembangan sistem yang kompleks, biaya tambahan yang besar, serta relatif mudah dioperasikan oleh personel di daerah.

Melalui pemanfaatan *Google Sheets*, BSN dapat menyusun format pelaporan standar yang mencakup indikator kinerja utama layanan terpadu, seperti jumlah kegiatan sosialisasi, fasilitasi penerapan SNI, jumlah pelaku usaha yang dilayani, serta capaian kinerja lainnya. Data yang terkumpul dapat dimonitor secara berkala dan dianalisis untuk kebutuhan evaluasi kinerja lintas KLT.

Sebagai solusi jangka menengah, BSN disarankan untuk mulai merancang dan mengembangkan sistem pelaporan digital semi-terpusat yang lebih terstruktur dibandingkan penggunaan *platform cloud* sederhana. Pada tahap ini, sistem dapat dibangun dengan fitur input data berbasis akun masing-masing KLT, sehingga setiap kantor layanan memiliki tanggung jawab yang jelas terhadap keakuratan dan ketepatan waktu pelaporan. Sistem jangka menengah ini juga perlu dilengkapi dengan mekanisme validasi data serta pengelompokan indikator kinerja utama agar data yang masuk lebih konsisten dan mudah dianalisis oleh pengelola di tingkat pusat.

Selain itu, pada fase jangka menengah, BSN perlu menyusun standar operasional prosedur (SOP) khusus terkait pelaporan dan monitoring kinerja layanan terpadu. SOP ini mencakup alur pelaporan, peran dan tanggung jawab personel, serta jadwal monitoring dan evaluasi yang terstruktur.

Penyusunan SOP tersebut penting untuk memastikan bahwa transformasi dari sistem manual menuju sistem digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga didukung oleh tata kelola organisasi yang jelas dan berkelanjutan. Pada tahap ini, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan literasi digital dan manajemen data menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi.

Sebagai solusi jangka panjang, BSN diharapkan dapat membangun platform pelaporan digital terpusat yang terintegrasi penuh dengan sistem informasi internal lainnya. Platform ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaporan, tetapi juga sebagai sistem pendukung pengambilan keputusan (*decision support system*) yang menyajikan data kinerja layanan terpadu secara real-time melalui *dashboard* analitik. Integrasi dengan basis data pusat memungkinkan analisis tren kinerja antar wilayah, identifikasi area yang memerlukan intervensi kebijakan, serta perumusan strategi pembinaan penerapan SNI yang lebih tepat sasaran.

Dengan dukungan kebijakan internal, alokasi sumber daya yang memadai, dan evaluasi berkala, sistem jangka panjang ini akan memperkuat akuntabilitas, transparansi, serta kualitas layanan terpadu BSN di daerah secara berkelanjutan.

5. Kesimpulan

Transformasi manajemen Layanan Teknis BSN di daerah dari sistem konvensional menuju sistem digital terintegrasi merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan sistem yang lebih efisien dan akuntabel, BSN dapat memperkuat perannya dalam mendorong penerapan SNI secara lebih luas dan merata di seluruh Indonesia.

Keberhasilan implementasi transformasi ini memerlukan komitmen kebijakan, dukungan sumber daya, serta partisipasi aktif dari seluruh Kantor Layanan Terpadu di daerah. Dengan demikian, Layanan Teknis BSN diharapkan mampu beradaptasi dengan tuntutan zaman dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Daftar Pustaka

- [1] Badan Standardisasi Nasional. (2023). *Laporan kegiatan pembinaan UMKM binaan BSN tahun 2023*. BSN.
- [2] Dwiyanto, A. (2014). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press
- [3] Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. SAGE Publications.
- [4] Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A*, 371(1987), 1–17. <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>

- [5] Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen pelayanan* (Edisi ke-10). Pustaka Pelajar.